



Kriskommunikationsplan

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
1.1	Syfte och mål.....	3
2	Allmän del av krisinformationsplanen	4
2.1	Ansvarsprincipen.....	4
2.2	Likhetsprincipen.....	4
2.3	Närhetsprincipen	4
3	Kommunikationsarbetet	4
3.1	Organisation och uppgifter för informationsverksamheten	5
3.1.1	Informationsansvarig	5
3.1.2	Kommunikationsgruppen.....	5
3.1.3	Servicecenter.....	5
3.1.4	Upplysningscentral	6
4	Allmänna riktlinjer vid informationsplanering.....	6
4.1	Igångsättning av informationsverksamheten	6
5	Massmedia	7
5.1	Pressmeddelande.....	7
5.2	Intern information.....	8
5.3	Extern information	8
6	Kommunikationskanaler.....	9
6.1	Sociala medier	9
6.2	Kommunens webbplats	9
6.3	Akuta meddelanden och VMA.....	9
6.4	Media.....	9
6.5	113 13.....	9
6.6	Länsstyrelsen och samverkande e-post.....	10
6.7	WIS.....	10

1 Inledning

Kriskommunikationsplanen är en del av krisledningsplanen för Borgholms kommun. Planen beskriver hur krisledningsgruppen och krisledningsnämnden kommunicerar vid en extraordinär händelse.

En extraordinär händelse är, enligt *Lag 2006:544 om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting*, en sådan händelse som avviker från det normala och/eller innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommun eller ett landsting.

Kriskommunikationsplanen ska användas av krisledningsgruppen för arbetet med intern och extern kommunikation och beskriver hur kommunikationsarbetet ska fungera och organiseras. Planen tillämpas också om en extraordinär händelse berör ett kommunalt bolag om behov eller beslut fattas om det.

1.1 Syfte och mål

Alla människor i Sverige har rätt att få korrekt och allsidig information om sådant som gäller deras liv, miljö och den egendom de värdesätter. Detta gäller även dem som inte förstår svenska, är hörselskadade eller av annan anledning har svårt att tillgodogöra sig information.

Enligt *Lag (2003:778) om skydd mot olyckor* är kommunen skyldig att planera för hur allmänheten ska varnas och informeras vid allvarliga olyckor. I alla olyckshändelser utgör kommunikatören ett stöd för den/de förvaltningar/bolag som drabbats av händelsen.

En grundförutsättning för att information ska vara trovärdig, uppfattas och begripas av så många som möjligt är:

- Att den utgår från människornas behov.
- Att den är öppen och sann.
- Att den lämnas snabbt och upprepas ofta.
- Att den är enkel och lättillgänglig.
- Att den är entydlig, vilket underlättas av att den samordnas mellan olika myndigheter och andra samverkande organ.

Det viktigaste målet för informationsarbetet vid en samhällsstörning eller extraordinär händelse är att den ska minska risken att människors liv och hälsa eller stora ekonomiska värden hotas samt att den ska underlätta för enskilda, företag och andra verksamheter.

Informationen ska spridas och förmedlas i de kanaler som bäst når målgruppen. Borgholms kommuns webbplats är den primära kanalen för kommunens kommunikation med medborgare, företagare och besökare och ska även vara så vid en extraordinär händelse. Det är även viktigt att informera på kommunens konton i sociala medier då över 80 procent av svenskarna idag får sina nyheter via sociala medier.

Planen ska antas en gång per mandatperiod och revideras om något specifikt har hänt så att planen behöver ändras.

2 Allmän del av krisinformationsplanen

Borgholms kommuns kriskommunikation ska så långt det är möjligt bygga på de vardagliga rutinerna för kommunikationsarbetet. Det innebär att man följer de tre grundprinciperna; Ansvarsprincipen, Likhetsprincipen och Närhetsprincipen.

2.1 Ansvarsprincipen

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar även under krissituationer. Ansvaret inkluderar att vidta de åtgärder som krävs för att skapa robusthet och krishanteringsförmåga. Ansvarsprincipen innebär också ett ansvar för varje aktör att samverka med andra.

2.2 Likhetsprincipen

Likhetsprincipen innebär att målsättningen under en krissituation ska vara att organisationen ska vara så lik den ordinarie verksamheten som det är möjligt. En strävan ska vara att så fort som möjligt komma tillbaka till ordinarie verksamhet.

2.3 Närhetsprincipen

Närhetsprincipen utgår från närheten till det inträffade, både geografiskt och organisatoriskt. Händelsen ska hanteras där den inträffat av dem som är närmast berörda och ansvariga.

3 Kommunikationsarbetet

Kommunikationen är en del av kommunens normala operativa verksamhet. Det operativa arbetet består av att;

- Informera lokal media, och om händelsen så kräver riksmedia.
- Producera målgruppsanpassad information för webb, sociala medier, pressmeddelanden och intranät. Förbereda information som ska ges såväl externt som internt.
- Hålla information på sociala medier och webb uppdaterad och korrekt. Snabbt svara på frågor som kommer in via sociala medier.
- Svara för information till allmänheten.
- Informera egen personal.
- Informera myndigheter och organisationer.
- Förbereda och planera för presskonferenser.
- Löpande informera kommunchefen och övrig krisledningsgrupp om ny information från upplysningscentralen.
- Inhämta regional information ur WIS.
- Omvärldsbevaka lokal, regional och nationell media.

Det är viktigt att föra dagbok och dokumentera informationen som går ut. Dokumentation görs i WIS som också används för rapportering till länsstyrelsen.

Dokumentationen bör innehålla uppgifter om:

- När och vilken information ges.
- I vilken informationskanal den förmedlas.
- Vem informationen riktar sig till.
- Vem som informerar.

3.1 Organisation och uppgifter för informationsverksamheten

3.1.1 Informationsansvarig

Informationsansvarig är chefen för ledningsstödet. Chefen för ledningsstödet ingår i krisledningsgruppen och har till uppgift att:

- Leda informationsarbetet.
- Uppdatera berörda på vilka frågor som kommer in från allmänheten.

3.1.2 Kommunikationsgruppen

Kommunikationsgruppen utgör en del av ledningsstödet.

Kommunikationsgruppen arbetar i rum 216 i Stadshuset samt i Servicecenter och har vid en extraordinär händelse dessa huvuduppgifter:

- Analysera kommunikationsbehovet.
- Producera budskap.
- Distribuera in- och utgående information till berörda målgrupper.
- Förmedla informationen internt.
- Utvärdera effekter av kommunikationsinsatserna.

Vid behov ska kommunikationsgruppen samordna riktad information till grupper med särskilda behov, exempelvis funktionshindrade, invandrare och äldre. Om de digitala kanalerna är utslagna, vid till exempel ett längre strömavbrott, kan kommunikationsgruppen ta hjälp av en frivillig reservgrupp för att nå ut med information i kommunen. De kan bland annat hjälpa till att hänga upp information i värmestugor och dela ut lappar i brevlådor och så vidare.

3.1.3 Servicecenter

Servicecenter fungerar från ordinarie plats i stadshuset och utgör en del av kommunikationsgruppen.

Servicecenter har till uppgift att:

- Besvara frågor från allmänheten – både via telefon, mail, webb och i sociala medier.

- Bemanna en informationsdisk.
- Uppdatera informationsfunktionen 113 13 med aktuell information så att kommunen kan hänvisa dit.

3.1.4 Upplysningscentral

Vid behov kan en upplysningscentral upprättas.

Upplysningscentralen underlättar för Servicecenter genom att:

- Besvara telefonförfrågningar från allmänhet, drabbade och massmedier.
- Ta emot och vidarebefordra upplysningar från allmänheten till ledningsstödet.
- Löpande informera medarbetare i Servicecenter om händelsen när behov finns.
- Dokumenterar en tydlig överlämning mellan ordinarie lag och ersättare.

När samtliga medarbetare i upplysningscentralen är på plats håller kommunikationsgruppen/Servicecenter ett kort informationsmöte. En loggsida upprättas för att kunna kommunicera mellan de olika grupperna. Loggsidan ska alltid hållas öppen på en dator i varje rum. Om de digitala kanalerna är utslagna kommer en person utses till "löpare" för att förmedla information muntligt mellan grupperna.

4 Allmänna riktlinjer vid informationsplanering

Analysera olika målgruppers behov av information, utifrån den uppkomna situationen. Information till utsatta målgrupper ska prioriteras.

Innehållet i informationen ska ta upp:

- Vad som hänt.
- Vad samhället/kommunen gör just nu.
- Vad allmänheten bör göra, exempelvis hur de kan skydda sig.
- Vart man kan vända sig för att få mer information.

Använd olika kommunikationskanaler beroende på vem informationen ska nå och vad den ska åstadkomma.

4.1 Igångsättning av informationsverksamheten

1. Efter beslut av krisledningsgruppen sammankallar chefen för ledningsstödet all personal i informationsfunktioner för information och lägesbild.
2. Efter analys av läget förbereds eventuell skiftgång.
3. Servicecenter organiseras för dygnet runt-drift. Begär uppgifter om tänkt/möjlig varaktighet.

4. Krisinformation på kommunens hemsida och i sociala medier ska kontinuerligt uppdateras.
5. Informationscentral är:
 - a. Rum 215 och 216 i Stadshuset.
 - b. Reservuppehållsplats är ledningscentralen på brandstationen i Borgholm.
6. Presskonferenser

Tingssalen i Stadshuset iordningsställs och förbereds för informationsarbete. Se till så att det finns el-uttag till journalister.

Om särskilt presscentrum inrättas i Folkets hus förläggs presskonferenserna dit.
7. Information till allmänheten förbereds. Personal utses till att svara på allmänhetens frågor både i servicecenter och i telefon eller via sociala medier/webb. Klargör med länsstyrelsen vem som är huvudredaktion i KrisSam.
8. Media informeras om att verksamheten har startat.
9. Följande verksamheter kontaktas och samverkans former fastställs:
 - Informationsansvariga på samtliga förvaltningar.
 - Samverkande myndigheter inom kommunen och länet.

5 Massmedia

Chefen för ledningsstödet beslutar i samråd med kommunchef och krisledningsgrupp om att upprätta mediacentrer och hålla presskonferenser. Kommunens mediacentrer är tingssalen i Stadshuset. Om stadshuset är ur funktion, eller om omständigheterna kräver det, anordnas mediacentret i Folkets hus.

Kommunikationsgruppen samordnar arbetet med presskonferenser och ser till att:

- Mediacentret fungerar utifrån journalisternas behov.
- Boka in enskilda intervjuer vid önskemål från journalisterna.
- Planerar in eventuell fotosession om behov finns.

Vid utelämnande av information från krisledningsnämnd gäller den sekretess som skulle gälla i den ordinarie nämnden.

5.1 Pressmeddelande

Kommunikationsgruppen skriver pressmeddelanden som stäms av med kommunchef eller krisledningsgruppen innan de skickas iväg till massmedia. Mall för pressmeddelande används. Se till så att datum, klockslag samt vem som är ansvarig för informationen är med i pressmeddelandet.

Följande information ska ingå;

- Vad som hänt
- Var
- När och om möjligt varaktighet
- Vad som görs och varför
- Viktig information till allmänheten

Fakta presenteras kortfattat i den ordning de bedöms som viktiga.

Pressmeddelandet skickas ut till samtliga medier som kan ha nytta av informationen. Tänk på att prioritera Sveriges Radio P4 då de är beredskapskanal och har ett särskilt ansvar för att sända viktiga meddelanden till allmänheten vid olyckor och krissituationer i samhället.

Pressmeddelandet ska även lämnas till länsstyrelsens informationsavdelning om denna är upprättad. Pressmeddelandet publiceras även på webben under fliken pressmeddelande.

5.2 Intern information

Information till medarbetare angående händelse läggs kontinuerligt ut på intranätet via kommunikationsgruppen så att alla medarbetare har möjlighet att kontinuerligt följa krisens utveckling och hur den påverkar kommunen och dess verksamheter. Viktig information pushas ut i intranätsappen. Även e-post kan användas för att sprida information vid extraordinära händelser.

Uppgifter om krisen ska nå de anställda så snabbt som möjligt för att förhindra eventuell ryktesspridning och konspirationsteorier.

5.3 Extern information

Det är av största vikt att all information som sprids externt till medier, andra myndigheter och allmänhet är korrekt och entydig. Chefen för ledningsstödet stämmer av med kommunchefen/krisledningsgruppen vilken information som ska lämnas. Chefen för ledningsstödet ansvarar för att kommunikationsgruppen och Servicecenter är uppdaterade och kan kommunicera ut de budskap som krävs.

Borgholms kommun kommunicerar främst via dessa kanaler;

- Sociala medier
- Kommunens webbplats
- Akuta meddelanden och VMA
- Media
- 113 13
- Länsstyrelsen och samverkande-post
- WIS

6 Kommunikationskanaler

6.1 Sociala medier

Borgholms kommuns facebook sida, www.facebook.com/borgholmskommun är en viktig kanal vid en krishändelse. Idag får över 80 procent sina nyheter via sociala medier, så det är därför viktigt att prioritera och snabbt komma ut med viktig information i sociala medier för att på så sätt förhindra ryktesspridning och konspirationer.

En utsedd kommunikatör har det övergripande ansvaret för facebookkontot men alla i kommunikationsgruppen har möjlighet till publicering. Det är viktigt att snabbt svara på frågor som kommer in på sidan och inlägg.

I händelse av kris kommer medborgare att diskutera händelsen i digitala grupper som Borgholms kommun inte modererar. Borgholms kommun kommer inte gå in och föra dialog i dessa grupper, däremot kan kommunen vid behov gå in och informera om kommunens officiella kanaler och hänvisa dit.

6.2 Kommunens webbplats

Borgholms kommuns hemsida www.borgholm.se är kommunens primära informations kanal i händelse av kris. Kommunikationsgruppen ansvarar för att hålla hemsidan uppdaterad. Informationen på hemsidan ska alltid vara korrekt och innehålla den senaste informationen. Vid en större händelse är det bra att ha en sida där man sammanfattar vad som hänt för att underlätta för medborgarna att sätta sig in i händelseutvecklingen. Det kan även ske i punktform högst upp på varje artikel om nödvändigt.

6.3 Akuta meddelanden och VMA

Meddelanden av akut karaktär riktad till allmänheten går via Sveriges Radio P4 Kalmar. Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, kan också utnyttjas. Om ett VMA ska sändas är det räddningsledaren via räddningstjänsten som begär detta.

6.4 Media

För att säkerställa att all information är korrekt och aktuell går någon/några från kommunikationsgruppen och kommunchef/krisledningsgrupp gemensamt igenom pressmeddelanden innan de skickas ut.

Pressmeddelande skickas ut till lokal-, regional- och om händelsen kräver det riksmidia. Borgholms kommun är öppna och hjälpsamma mot media, så även i krissituationer. För att underlätta informationsarbetet och säkerställa att alla får samma information är det bra att sammankalla till presskonferens istället för att prata med enskild media i telefon. Kommunikationsgruppen ansvarar för att förbereda presskonferenser och skicka ut pressinbjudan till dessa.

6.5 113 13

113 13 är ett nationellt informationsnummer som infördes i Sverige 2013. Tjänsten är tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar.

113 13 togs fram på uppdrag av regeringen och är ett stöd för kommuner och andra ansvariga aktörer för att förmedla information till allmänheten vid allvarliga olyckor och kriser i samhället. All information som lämnas ut på 113 13 är verifierad information, det vill säga att den är avstämd med till exempel kommunen där händelsen har ägt rum. Den verifierade informationen kommer, beroende på händelse, från kommuner, länsstyrelser, centrala myndigheter eller andra ansvariga aktörer.

6.6 Länsstyrelsen och samverkande e-post

Vid större händelser har länsstyrelsen det övergripande samordningsansvaret. Utifrån den lokala lägesbeskrivningen varje aktör ger sammanställer länsstyrelsen i dessa fall en initial budskapsplattform och ansvarar även för uppdatering av denna. I första hand kommunicerar länsstyrelsen beslut, strategier och rapporter via samverkans-posten. Därefter dokumenteras informationen i WIS. Denna utgör i första läget underlag för uppdateringar, information, beslut, rapporter, tider för olika avstämningsmöten.

Länsstyrelsen ansvarar för;

- Information till allmänheten i frågor som gäller hela länet.
- Komplettering och anpassning av central myndighetsfunktion.
- Samordning av information inom länet.
- Att stödja länets kommuner vid behov.

Kommunen ansvarar för;

- Information till allmänheten inom kommunen.
- Komplettering av central och regional information för att orientera om förhållande och åtgärder inom den egna kommunen.
- Kommunen ansvarar för att hjälpa andra kommuner inom samverkanavtalet med personal och utrustning om behov och möjligheter finns.
- Att personalen får relevant utbildning och övning.

6.7 WIS

Informationssystemet WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem. Borgholms kommun använder systemet för omvärldsbevakning och informationsdelning med andra aktörer före, under och efter en kris. För att logga egna händelser och anteckningar från möten används inte WIS som primärt system.